

Edizione cartacea:

Il catalogo di qualità : che vi sia ciascun lo dice, dove sia, nessun lo sa / Mauro Guerrini. — p. 17-50. — In: Il catalogo di qualità / Mauro Guerrini ; presentazione di Luigi Crocetti. — Firenze : Pagnini e Martinelli : Regione Toscana, 2002. — 208 p. — (Toscana beni librari ; 15). — Raccolta di scritti. — ISBN 88-8251-126-X. — Pubblicato originariamente: Il catalogo di qualità : oltre gli indicatori quantitativi: dieci criteri di analisi qualitativa / di Mauro Guerrini. — p. 6-17. — Relazione, rivista, presentata al convegno di “Biblioteche oggi”, Milano, 9-10 marzo 2000 e alla Biblioteca nazionale centrale di Firenze il 10 aprile 2000. In: Biblioteche oggi. Vol. 18, n. 5 (giugno 2000).

Il catalogo di qualità: che vi sia, ciascun lo dice, dove sia, nessun lo sa

di Mauro Guerrini¹

«È la fede degli amanti
come l'Araba fenice:
che vi sia, ciascun lo dice,
dove sia, nessun lo sa»
Metastasio, *Demetrio*, II, 3

Perché la qualità?

La *qualità* è un attributo essenziale in ogni campo d'interesse e di attività: dall'agricoltura, all'industria, ai servizi. Si parla di latte di qualità (e di latte di alta qualità), di tessuto di qualità, di cinema di qualità, nel senso di prodotti di alto pregio adatti all'uso per cui sono destinati. La norma UNI EN ISO 8402:1995 *Gestione per la qualità e assicurazione della qualità* recita: la qualità è «l'insieme delle proprietà e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono ad esso la capacità di soddisfare esigenze espresse o implicite». Scrive la CNA in un suo documento: «La qualità di un prodotto è rappresentata dalle caratteristiche che gli consentono di soddisfare le attese di chi lo utilizza». Si cita sempre più spesso la *qualità totale* dell'organizzazione industriale giapponese, statunitense e tedesca.

¹ Ho discusso l'impianto della relazione con Lucia Sardo, aspetti specifici con Carlo Ghilli, Giovanni Solimine e Paul Gabriele Weston. Con tutti loro sono debitore di suggerimenti e di osservazioni e li ringrazio amichevolmente. Ringrazio Michael Malinconico per la proposta di redigere un documento in comune sul tema della qualità del catalogo. Ringrazio Antonia Ida Fontana, direttrice della Biblioteca nazionale centrale di Firenze, che ha voluto che ripresentassi la relazione ai catalogatori della BNCF e della BNI il 10 aprile 2000. L'incontro si è protratto per oltre tre ore in una vivace discussione, culminata nella proposta di dedicare il necessario spazio alla qualità del catalogo nel progetto qualità in corso di definizione alla BNCF.

Esistono enti come l'IMQ, l'Istituto italiano del marchio di qualità,² la DNV, la Det Norske Veritas,³ o la SGS, la Société générale de surveillance, tutte leader nel campo della certificazione di qualità, che hanno il compito di verificare la rispondenza del prodotto a requisiti stabiliti da agenzie autorevoli come l'ISO (in particolare la serie UNI EN ISO serie 9000), l'AFNOR, l'UNI, da agenzie quale l'Istituto superiore di sanità o da istituzioni come l'Unione Europea.

La qualità è garanzia per il cliente e al contempo per il produttore. Il processo di controllo di qualità permette al produttore di dare uno sbocco commerciale ai propri prodotti e di ottimizzare la produzione. Controllare la qualità delle lamiere prima che siano stampate per la fabbricazione di un motorino significa economizzare il processo produttivo. Se la lamiera si spezza dopo che è stata stampata la fabbrica ha un danno economico. La garanzia della qualità nasce, infatti e non casualmente, all'interno delle aziende manifatturiere allo scopo di evitare gli scarti dovuti ad errori di lavorazione rilevati successivamente alle fasi produttive. Non si può individuare un livello assoluto di qualità, perché la qualità è legata alle esigenze di chi utilizza il prodotto o il servizio, che la definiscono di volta in volta secondo quelle caratteristiche che il prodotto o il servizio deve possedere per soddisfarli.⁴ Qualità è un requisito complessivo che riguarda ciascun componente del prodotto e ciascuna procedura del processo, è il risultato di tante qualità particolari che si fondono in un insieme organico. Talvolta qualità è abbinata ad artigianato, alla scelta accurata delle materie prime, alla lavorazione manuale e a quel *quid* che trasforma il prodotto da genuino in eccellente; genuinità, tuttavia, non è un sinonimo di qualità: c'è una bella differenza fra un vino genuino e un vino sublime. Talvolta qualità è abbinata a tecnologia, alle più sofisticate soluzioni industriali e informatiche, come un microprocessore o un satellite. Qualità fa i conti con la disponibilità di risorse umane, economiche e temporali, e non va confusa con *gusto* o *gradimento personale*, né con *efficacia* od *uso ricorrente*, seppure siano componenti valutative che concorrono alla qualità totale.

Perché la qualità nei servizi?

² L'Istituto italiano del marchio di qualità ha sede a Milano. L'IMQ sorge nel 1951 «IMQ opera nella certificazione di prodotti e sistemi qualità aziendali. In particolare, per i prodotti rilascia certificati e marchi che attestano la rispondenza ai requisiti nazionali e internazionali di sicurezza e qualità nei settori elettrico e del gas. Per le aziende IMQ gestisce invece il sistema CSQ per la certificazione dei sistemi qualità e di gestione aziendale. Nel 1995 l'acquisizione del CSI, diventato società del Gruppo IMQ, ha permesso al Gruppo di ampliare il proprio campo di attività ai settori meccanica e componenti auto, fuoco, chimica-fisica e microbiologia, termotecnica, acustica e imballaggio» (www.imq.it).

³ La Det Norske Veritas ha la sede centrale a Oslo, in Norvegia; si occupa di certificazione di qualità nei servizi (ISO 9000: 9001, 9002 e 9003); certifica anche case editrici e attività connesse alla stampa. Notizie sulla Det Norske Veritas Italia sono consultabili al sito www.dnv.it, dove si legge: «Implementare un Sistema Qualità Aziendale significa realizzare e mantenere un sistema organizzativo tale da assicurare un sistematico approccio alle condizioni aziendali per la qualità, finalizzato alla soddisfazione delle esigenze del Cliente. Certificare un Sistema Qualità in accordo alle normative ISO 9000 significa che il sistema aziendale sia in grado di dare al produttore (internamente) e al mercato di riferimento, la fiducia che l'azienda sia in grado di soddisfare sistematicamente i requisiti di ogni prodotto/servizio fornito nell'ambito delle condizioni contrattuali stabilite e nell'ambito dello scopo di certificazione» **Errore. Il segnalibro non è definito.**

⁴ Un interessante inserto, intitolato *Certificazione e sicurezza. I vantaggi per i cittadini e per le aziende*, è uscito a metà maggio allegato a «Il resto del Carlino» e ad altri quotidiani del medesimo gruppo editoriale.

Perché si parla di qualità nei servizi? In fin dei conti nessun servizio ha problemi di mercato. Il servizio anagrafe di un Comune non ha alcun motivo di accrescere l'utenza. Il problema della qualità nei servizi e negli strumenti per l'erogazione del servizio può, quindi, sembrare inesistente o quantomeno secondario. In effetti non è così.⁵ Anche se non ci preoccupassimo di offrire un servizio efficace agli utenti, dovremmo ugualmente preoccuparci del costo del servizio. Quanto costa catalogare un libro? Da cosa è composto questo costo? Se la biblioteca spende il 70% del *budget* nella costruzione di un catalogo, il 30% rimanente è sufficiente ad erogare un servizio adeguato alla realtà della biblioteca? La qualità ha una stretta rispondenza con la gestione economica della biblioteca nel suo insieme. Il costo della catalogazione, come delle altre procedure, incide sull'efficacia del servizio.

Perché si parla di qualità nei servizi? Come possiamo intendere il concetto di qualità nello specifico del catalogo di biblioteca? Quali sono i requisiti perché un catalogo sia di qualità? Le risposte sono importanti perché l'organizzazione del catalogo consente lo sfruttamento ottimale delle risorse documentarie e incide sull'efficienza dell'insieme dei servizi, è componente essenziale di una buona gestione della biblioteca.

La letteratura sull'argomento

Un catalogo ha dei requisiti minimi al di sotto dei quali non può essere chiamato catalogo. Il problema è la definizione di questi requisiti. Ad oggi non esistono standard e raccomandazioni sulla qualità del catalogo e ciò priva di punti di riferimento qualsiasi analisi che voglia definirsi scientifica. Non esiste, per intenderci, un documento intitolato *Linee guida per la determinazione e la valutazione della qualità del catalogo*.

Esistono contributi di ambito prevalentemente statunitense, britannico, canadese⁶ e di recente spagnolo⁷ sul controllo quantitativo dei servizi di biblioteca in generale,⁸ e esistono contributi anche di ambito italiano, quali i saggi di Alfredo Serrai in appendice a *Guida alla biblioteconomia*,⁹ di Alberto Petrucciani¹⁰

⁵ Il controllo di qualità sui servizi pubblici è oggi un tema assai dibattuto. La Carta dei servizi è uno strumento che garantisce trasparenza di relazioni fra azienda pubblica e cittadino, tramite la dichiarazione delle modalità di erogazione del servizio; è un impegno formale fra azienda e utente, considerato come cliente.

⁶ A. COSSETTE, *La valutazione dell'efficacia della biblioteca*, in «Le biblioteche. Quaderni di lavoro». Firenze: Giunta regionale toscana; Milano: Editrice Bibliografica, 1 (1980), p. [41]-85. Pubblicato originariamente con il titolo: *Evalutation de l'efficacité de la bibliothèque*, in «Documentation et bibliothèques», 24 (1978), p. 71-84; 115-128.

⁷ MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CULTURA. DIRECCIÓN GENERAL DEL LIBRO, ARCHIVOS Y BIBLIOTHECAS. Grupo de Trabajo sobre la calidad, *Guía para la aplicación de la norma ISO 9000 a biblioteca y servicios de información y documentación*. Madrid: SEDIC, c1998.

⁸ In ambito internazionale punto di riferimento obbligato è F.W. LANCASTER, *Measurement and evaluation of library services*. Washington, D.C.: Information Resources Press, 1977.

⁹ A. SERRAI, *Guida alla biblioteconomia*. [4.] edizione aggiornata a cura di M. Cochetti. Firenze: Sansoni, 1995, capitolo 6, *Misura e valutazione delle biblioteche*. 1. ed.: 1981

¹⁰ Cfr. A. PETRUCCIANI, *Dalle indagini sull'utenza alla valutazione di efficacia*, in *I servizi della biblioteca e l'utente. Atti del 32. congresso nazionale dell'Associazione italiana biblioteche ...*, cit., p. 116-127; cfr. anche A. PETRUCCIANI - I. POGGIALI, *La qualità totale in biblioteca*, in «Bollettino AIB», a. 32, n. 1 (1992), p. 7-23.

ed, in particolare, di Giovanni Solimine. Di Solimine mi preme citare *Problemi di misurazione e valutazione dell'attività bibliotecaria: dall'analisi di sistema agli indicatori di qualità*, edito in *Il linguaggio della biblioteca*.¹¹ L'AIB ha dedicato al tema vari congressi, fra cui il XXXII del 1984 tenuto a Villasimius, intitolato *I servizi della biblioteca e l'utente*,¹² il XXXIV del 1987 tenuto a Viareggio (i cui atti non sono stati pubblicati), dedicato alla professione,¹³ il XXXVII del 1991 tenuto a Pisa, intitolato *L'informazione a portata di mano*,¹⁴ e specialmente il XL del 1994 tenuto a Roma, intitolato *Biblioteche e servizi: misurazione e valutazioni*, diretto scientificamente da Giovanni Solimine, i cui atti sono usciti nel 1995.¹⁵ L'AIB ha, inoltre, pubblicato il rapporto finale di due commissioni, *Quanto valgono le biblioteche pubbliche* nel 1994,¹⁶ e in precedenza il manuale di procedure standardizzate *La misurazione dei servizi delle biblioteche pubbliche*, di Douglas Zweig e Eleanor Jo Rodger, edito dall'ALA nel 1982 e tradotto nel 1987 a cura di Daniele Danesi,¹⁷ opera importante che prevede due misure di disponibilità dei materiali:

1. grado di risposta per autore/titolo;¹⁸
2. grado di risposta per soggetto,¹⁹

due misure quantitative insufficienti a determinare il livello qualitativo del catalogo.

Esiste una direttiva per la realtà specifica delle biblioteche universitarie *Linee guida per la valutazione delle biblioteche universitarie*, edita dall'IFLA nel 1996 e tradotta a cura della Commissione nazionale Università ricerca dell'AIB nel

¹¹ *Il linguaggio della biblioteca. Scritti in onore di Diego Maltese*, a cura di Mauro Guerrini. Milano: Editrice Bibliografica, c1996. 1. ed.: Regione Toscana, 1994. Solimine ha curato dal 1993 al 1998 la rubrica *Il management in biblioteca* in «Biblioteche oggi».

¹² ASSOCIAZIONE ITALIANA BIBLIOTECHE, *I servizi della biblioteca e l'utente. Atti del 32. congresso nazionale dell'Associazione italiana biblioteche, Villasimius, 11-14 ottobre 1984*, a cura di G. Faedda. Roma: AIB, 1987.

¹³ Al congresso di Viareggio viene presentato il documento a tesi *Scelte di politica bibliotecaria*. La tesi n. 8 recita: «L'efficienza dei servizi presuppone la consapevolezza della dimensione professionale da parte dei bibliotecari e il riconoscimento giuridico della professione». *Scelte di politica bibliotecaria* è pubblicato in «BIT. Biblioteche in Toscana», a. 4, n. 14 (apr.-giu. 1987).

¹⁴ ASSOCIAZIONE ITALIANA BIBLIOTECHE, *L'informazione a portata di mano. Atti del XXXVII congresso nazionale dell'Associazione italiana biblioteche, Pisa, 27-29 novembre 1991*, a cura di E. Boretti e R. Ridi, in «Biblioteche e archivi. Quaderni di lavoro», 1 (1992). Firenze: Giunta regionale toscana; Milano: Editrice Bibliografica, 1992.

¹⁵ ASSOCIAZIONE ITALIANA BIBLIOTECHE, *Biblioteche e servizi: misurazione e valutazioni. Atti del XL congresso nazionale dell'Associazione italiana biblioteche, Roma, 26-28 ottobre 1994*, progetto scientifico di Giovanni Solimine, redazione a cura di Maria Teresa Natale. Roma: Associazione italiana biblioteche, 1995.

¹⁶ ASSOCIAZIONE ITALIANA BIBLIOTECHE, *Quanto valgono le biblioteche pubbliche? Analisi della struttura e dei servizi delle biblioteche di base in Italia. Rapporto finale della ricerca Efficienza e qualità dei servizi nelle biblioteche di base*, condotta dalla Commissione nazionale AIB biblioteche pubbliche e dal Gruppo di lavoro gestione e valutazione. Roma: AIB, 1994.

¹⁷ D. ZWEIG - E.J. RODGER, *La misurazione dei servizi delle biblioteche pubbliche. Manuale di procedure standardizzate*. Edizione italiana a cura di D. Danesi. Roma: Associazione italiane biblioteche, 1987. Trad. di: *Output measures for public libraries*.

¹⁸ Ibidem, p. 59.

¹⁹ Ibidem, p. 93. È previsto anche il grado di risposta per la ricerca agli scaffali (p. 67).

1999,²⁰ la quale prevede lo svolgimento di indagini quantitative che fanno ricorso alla statistica; in particolare presenta due indicatori di prestazione:

1. *ricerca di un documento noto*. «La quantità di documenti ricercati dall'utente e presenti nel catalogo che l'utente riesce a reperire viene definita *tasso di successo* delle ricerche di un documento noto».²¹
2. *ricerca per argomento*. «L'indicatore serve a determinare la quantità di titoli presenti nel catalogo semantico, rispondenti all'argomento cercato, che l'utente riesce a reperire».²²

Esistono anche studi per la valutazione dei sistemi informatici, ad esempio *La Biblioteca nel computer* di Paul Gabriele Weston e di Attilio Pernigotti, edito nel 1990,²³ e *Criteri di valutazione dei sistemi di automazione per biblioteca* di Caterina Fasella, Giovanni Solimine, Paul G. Weston, edito nel 1994, il quale presenta una griglia finalizzata alla valutazione delle prestazioni *hardware* e *software* per la gestione di una biblioteca o di un insieme di biblioteche.²⁴

La valutazione degli *authority files*

Non esistono, come dicevo sopra, studi sul controllo di qualità delle informazioni catalografiche o, meglio, non esistono studi complessivi, perché Robert H. Burger si è occupato dei criteri di valutazione e di misurazione degli *authority records* e degli *authority files* in *Authority work* del 1985.²⁵ Burger propone vari strumenti di valutazione quantitativa e pone tre tipi di domande dalle cui risposte dipende il livello qualitativo del prodotto finito:

1. domande relative alla preparazione di *authority records*:
 - a. le regole e l'interpretazione delle regole sono seguite correttamente da tutti i catalogatori?
 - b. tutti i catalogatori hanno la necessaria documentazione, o l'accesso ad essa, che assicura la coerenza con gli altri catalogatori?

²⁰ INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, *Linee guida per la valutazione delle biblioteche universitarie. Edizione italiana di Measuring quality*, a cura della Commissione nazionale Università e ricerca [dell'AIB]. Roma: Associazione italiana biblioteche, 1999; cfr. p. 53 e p. 82-89.

²¹ Ibidem, p. 82.

²² Ibidem, p. 86.

²³ PAUL GABRIELE WESTON - ATTILIO PERNIGOTTI, *La biblioteca nel computer: come automatizzare?*. Città del Vaticano: Biblioteca apostolica vaticana, 1990.

²⁴ G. SOLIMINE - P.G. WESTON - C. CASELLA *Criteri di valutazione dei sistemi di automazione per biblioteca*. Firenze: Ifnia, 1994; cfr., in particolare, p. 43-78. Esistono anche criteri per la valutazione dei siti Internet e delle risorse *on line* con particolare attenzione alle *keywords* nei *meta tag*; cfr. J. ALEXANDER - M.A. TATE, *Web Wisdom. How to evaluate and create information quality on the Web*. Mahwah (NJ): Lawrence Erlbaum Associates, 1999. Cfr pure le *WAI Guidelines* (W3C), le *Linee guida per l'accessibilità ai contenuti del WEB 1.0*, disponibili dal febbraio 2000 in traduzione italiana all'URL **Errore. Il segnalibro non è definito.**

²⁵ ROBERT H. BURGER, *Authority work : the creation, use, maintenance, and evaluation of authority records and files*. Littleton, Colo.: Libraries Unlimited, 1985. L'argomento è stato affrontato in Italia da Lucia Sardo nella tesi *Authority control. Nascita ed evoluzione di un concetto*, discussa all'Università degli studi di Udine nell'a.a. 1997-1998, relatore Mauro Guerrini.

- c. le regole e l'interpretazione delle regole sono ben scritte? Le regole sono chiare e senza ambiguità?
- d. quanto tempo serve per preparare un *authority record*?
- e. quali sono i compiti necessari in una biblioteca per preparare un *authority record*?
- f. gli *authority records* sono preparati per tutte le voci?
- g. quanto estesamente cerca un catalogatore per convalidare la forma scelta per una voce?
- h. gli *authority records* sono inseriti velocemente nel sistema così da non creare intestazioni duplicate?
- i. è tenuta una chiara registrazione dei cambiamenti nella politica di preparazione degli *authority records*?

2. domande relative alla descrizione di *authority records* completati:

- j. qual è la frequenza di elementi dell'*authority file* come rinvii del tipo "vedi" e "vedi anche", note, notazioni di prove necessarie per stabilire l'intestazione?
- k. per gli *authority record* automatizzati, qual è la lunghezza in *byte* dell'*authority record*?
- l. per gli *authority record* automatizzati, qual è la lunghezza media dei vari campi?

3. domande relative al comportamento degli *authority records* e *files* in diverse condizioni:

- m. l'*authority system* realizza le funzioni di reperimento e di collegamento?
- n. l'*authority system* penalizza la ricerca che utilizza forme varianti del nome?
- o. le forme varianti del nome conducono direttamente alle registrazioni bibliografiche attraverso il meccanismo del catalogo (ricerca delegata) o indirettamente alle registrazioni bibliografiche, richiedendo la voce della forma autorizzata (ricerca argomentata)?
- p. gli *authority displays* e i messaggi del sistema sono sufficientemente semplici da essere capiti dal lettore medio?
- q. le visualizzazioni danno informazioni sufficienti?
- r. quanto velocemente cresce l'*authority file*?
- s. qual è il numero di cambiamenti che devono essere apportati all'*authority file* in uno specifico periodo di tempo?
- t. quanto spazio richiede l'*authority file*?

Alberto Petrucciani ha pubblicato una rassegna dettagliata dei risultati delle indagini quantitative svolte prevalentemente negli Stati Uniti, *L'uso dei cataloghi di biblioteca. Per una valutazione dei servizi bibliotecari* nel 1984;²⁶ Giuliana Saporì si è occupata dell'argomento, riferendosi esclusivamente alla realtà di SBN, in *La qualità del catalogo come presupposto di una efficace ricerca bibliografica* al

²⁶ A. PETRUCCIANI, *L'uso dei cataloghi di biblioteca. Per una valutazione dei servizi bibliotecari*. Padova: CLEUP, 1984.

convegno *L'automazione delle biblioteche delle università: esperienza della base SBN delle università lombarde* nel 1992,²⁷ Alberto Cheti ha presentato una relazione, *La qualità nell'indicizzazione per soggetto: il contributo del GRIS*, al convegno *La qualità: un impegno per le biblioteche*, tenuto a Torino nel 1997.²⁸

Un decalogo di indicatori di qualità

Mia prima intenzione era presentare il risultato dell'analisi dei cataloghi di importanti biblioteche italiane e straniere utilizzando e rielaborando alcuni parametri presenti nelle pubblicazioni appena citate. Le ricerche compiute personalmente e tramite l'aiuto di alcuni collaboratori avrebbero obbligato a presentare un consuntivo sconcertante. Cito solo alcuni esempi ricavati dai CD-ROM della BNI e della BNCF:

Actuarius, Johannes figura nella forma inversa nei volumi a stampa di *Edit* e nella forma diretta, *Iohannes Actuarius*, nella base-dati SBN antico.²⁹

La qualificazione del nome dell'autore (Rica 59, in particolare 59.3, *specificazione cronologica*) talvolta è incontrollata e più spesso è inutilizzata (cfr. le voci *Pagani, Antonio* in BNCF cumulativo e *Rossi, Luigi* in BNI).

L'ordine degli elementi del nome (persona: Rica 54; ente: Rica 67) compare in forma diretta e inversa nel CD-ROM della BNCF:

Blissett, Luther

Mind invaders : come fottare i media : manuale di guerriglia e sabotaggio culturale / Luther Blisset. Roma : Castelvechi, 1995.

Luther Blissett

Net.generation : manifesto delle nuove libertà / Luther Blissett. Milano : A. Mondadori, 1996.

Il nome multiplo *Luther Blissett* è considerato quale *persona* nel primo caso, quale *ente* nel secondo caso; permane il problema della disomogeneità dell'ordine di citazione degli elementi che costituiscono la forma del nome.

²⁷ G. SAPORI, *La qualità del catalogo come presupposto di una efficace ricerca bibliografica*, in: *L'automazione delle biblioteche delle università: l'esperienza della base SBN delle università lombarde : atti delle giornate di studio svoltesi presso l'Università degli studi di Milano il 26 e 27 ottobre 1992 ...*, a cura di Anna Maria Cozzi e Ornella Foglieni. Milano: [Regione Lombardia], 1995, p. 59-64.

²⁸ *La qualità: un impegno per le biblioteche. Atti delle quarte giornate di studio del CNBA, Torino 22-24 maggio 1997*, a cura di Ezio Tarantino e Giovanna Terranova, in «I quaderni del CNBA», n. 3, 1998, p. 63-74. Il volume è assai interessante anche per altri interventi rivolti al catalogo, in particolare quelli presentati da Carlo Revelli, Florica Victoria Campeanu e Paul Gabriele Weston con Andreina Rita.

²⁹ Esempi citato da Marielisa Rossi nella relazione, *Presupposti e attribuzioni della catalogazione del libro antico*, presentata al Seminario FRBR, promosso dall'AIB, Regione Toscana, BNCF, ICCU e Università di Roma La Sapienza, Scuola speciale per archivisti e bibliotecari, tenuto a Firenze il 27-28 gennaio 2000.

Beatles compare con e senza qualificazione (Rica 69 e 70)

Beatles

Beatles : interviste, storia e magie, discografia e videografia complete.
Milano : Arcana, 1984.

Beatles <gruppo musicale>

I Beatles per flauto dolce : trascrizioni per flauto dolce soprano di Giuliano Gorni : con l'aggiunta di testi, diagrammi e sigle per l'eventuale accompagnamento di chitarra o strumento a tastiera. Milano : Ricordi, 1978.

BNI 79-4365

Il nome Isabella Gualandri, autrice contemporanea, risulta erroneamente formulato in latino nel CD-ROM della BNI, poiché la prima edizione catalogata presenta il suo nome nel «latino tecnico della filologia».³⁰

Gualandri, Isabel

Index nominum propriorum quae in scholiis Tzetianis ad Lycophronem laudantur... Milano ; Varese : Ist. Editoriale cisalpino, 1962.

BNI 64-8257

Gualandri, Isabel

Furtiva lectio : studi su Sidonio Apollinare / Isabella Gualandri. Milano : Cisalpino-Goliardica, 1979.

BNI 79-8160

BNCF, invece, presenta le forme *Gualandri, Isabella* e *Gualandri, Isabel*, forma espressa correttamente in italiano nel primo esempio (libro con titolo in latino), forma espressa erroneamente in latino nel secondo (libro con titolo in italiano).

Gualandri, Isabella

Index nominum propriorum quae in scholiis Tzetianis ad Lycophronem laudantur / Isabel Gualandri. Milano ; Varese Istituto editoriale cisalpino, stampa 1962.

Gualandri, Isabel

Ezio Franceschini e la storia di Erse Valgimigli / Isabella Gualandri, Claudio Leonardi. Firenze : presso la Fondazione Ezi[o] Franceschini, 1993.

³⁰ P. INNOCENTI, *Metodi e tecniche nella ricerca bibliografica. (Trilogia di Mary Poppins)*. Manziana (Roma): Vecchiarelli, 1999, p. 180-181.

Nomi di autori (ad esempio, *Fabrizio d'Acquapendente*) formulati con convenzioni diverse:

Acquapendente <l'>

Il trattato degli intestini e del mesentere di Girolamo Fabrizi d'Acquapendente / [a cura di] Giovanni Poggi. Roma : Arti grafiche E. Cossidente, 1969.

Acquapendente

Il De tumoribus di Fabrizio d'Acquapendente / traduzione e commento a cura di Stroppiana L., Caminiti G., Papa R. N. Roma : Arti grafiche E. Cossidente, 1983.

Nomi degli enti (ad esempio, *Accademia Etrusca*, *ACLI*, *Biblioteca civica A. Mai di Bergamo*) formulati con convenzioni diverse:

Accademia etrusca <Cortona> : Museo.

La Sala Gino Severini nel Museo dell'Accademia di Cortona : catalogo. Cortona : Grafiche Calosci, 1972.
BNI 72-13921

Accademia Etrusca

Bibliografia dell'Accademia etrusca, 1727-1977 / [a cura di] Nella Nardini Corazza. Cortona : Grafiche Calosci, 1977.
BNI 78-2110

ACLI : Sezione provinciale <Lecce>

Il problema del tabacco. Galatina : Tip. Pajano e C., 1959.
BNI 59-950

ACLI <Arezzo>

8. Congresso provinciale, San Giovanni Valdarno, 15 novembre 1959. Firenze : Tip. STIAV, 1959.
BNI 61-5118

ACLI : Sezione provinciale di Ancona

L'iniziativa degli enti locali per lo sviluppo dell'agricoltura marchigiana / a cura della Sezione prov. ACLI di Ancona. Ancona. Tip. Trifogli, 1962.
BNI 62-6685

Biblioteca civica <Bergamo>

La Biblioteca civica A. Mai in Bergamo. Bergamo : Secomandi, [1958?].
BNI 58-5079

Biblioteca civica A. Mai <Bergamo>.

La Raccolta tassiana della biblioteca civica A. Mai di Bergamo / a cura della Banca di piccolo credito bergamasco. Bergamo : Tip. TOM, 1960.
BNI 60-6040

Uso disomogeneo delle maiuscole e delle minuscole

Accademia patavina di scienze lettere ed arti.

Due secoli di pubblicazioni accademiche : indici per autori e per soggetti degli Atti e memorie dal 1930-31 al 1980-81 e della Collana accademica, 1966-1984 / Accademia patavina di scienze lettere ed arti ; a cura di Paolo Maggiolo ; ristampa anastatica dell'Indice generale dal 1779 al 1899-1900 di Marco Girardi e P. A. Saccardo e degli Indici per autori, per materie e per soggetti dal 1900-1901 al 1929-30 di Oliviero Ronchi. Padova : [s. n.], 1986 ([Padova] : Erredici).

BNI 87-6506

Accademia Patavina di scienze lettere ed arti.

Catalogo dei periodici posseduti dalla Accademia Patavina di scienze lettere ed arti / a cura di Elisa Frasson. Padova : CLEUP, 1992.

BNI 92-4000

Le maggiori incongruenze si riscontrano, tuttavia, nelle voci di soggetto, in particolare nei nomi di persona (*Soggettario* p. XX, *Soggetti biografici*). Vediamo la voce di soggetto *Federico II* presente nel CD-ROM della BNI del 1996:

Federico <imperatore ; 2.>

Federico : di Svevia <imperatore del Sacro romano impero ; 2.> [r e i minuscole]

Federico : di Svevia <imperatore del sacro Romano Impero ; 2.> [s minuscolo]

Federico : di Svevia <imperatore del Sacro Romano Impero 2.> [2 non è preceduto da ;]

Federico : di Svevia <2. ; imperatore del Sacro Romano Impero> [2. precede la qualifica]

Federico 2. di Svevia. Imperatore del Sacro Romano Impero [punto fra Svevia e imperatore, senza uncinate]

Federico 2. di Svevia, imperatore del Sacro Romano Impero [virgola fra Svevia e imperatore, senza uncinate]

Federico <imperatore del Sacro Romano Impero ; 2.> [manca *Svevia*]

Federico 2. di Svevia <Imperatore del Romano Impero> [numero prima della qualifica; qualifica errata].

È soprattutto sembrato riduttivo utilizzare gli indicatori quantitativi – relativi, ad esempio, alla quantità di richieste andate a buon fine durante una ricerca per

autore o per soggetto – per misurare la qualità del catalogo. Le informazioni che si ottengono possono dare una immagine veritiera della situazione solo entro certi termini, come una fotografia sfuocata di cui si capisce il soggetto ma di cui sfuggono i dettagli. Gli indicatori quantitativi, inoltre, sono fortemente condizionati dalla abilità o dalla imperizia degli utenti, servono principalmente ad individuare macroscopiche mancanze e problemi ricorrenti.

La qualità del catalogo è difficilmente misurabile e consiste principalmente nella rispondenza fra informazioni ed esigenze del lettore. Più in generale, la qualità del catalogo dipende dalla concezione della biblioteca come *sistema*.³¹

È maturata, quindi, la convinzione di proporre dieci criteri di analisi qualitativa da sottoporre alla riflessione della comunità bibliotecaria.

1. *authority control*;
2. regole di catalogazione adottate;
3. competenza, numero e rapidità di lavoro del personale;
4. disponibilità di basi di dati e di repertori;
5. *software* e *hardware* utilizzati;
6. chiarezza e leggibilità del catalogo;
7. capacità di lettura dell'utente;
8. funzionalità della registrazione rispetto all'utenza;
9. ad ogni lettore il suo catalogo;
10. livello e frequenza della manutenzione.

1. *Authority control*

Può un catalogo definirsi di qualità se non presenta un *authority control*? La risposta è negativa per una collezione che superi appena poche migliaia di documenti, seppure sia difficile stabilire una soglia critica quantitativa. Senza *authority control* delle registrazioni bibliografiche e delle registrazioni di autorità la struttura relazionale e la struttura sindetica del catalogo hanno fondamenta di argilla. Il catalogo può fornire risposte soddisfacenti, ma non offre garanzie di esaustività e di correttezza. L'*authority control* è parte costitutiva del catalogo. La definizione degli *authority data* è indispensabile per offrire servizi di qualità agli utenti, come scrive Liv Aasa Holm.³²

2. *Regole di catalogazione adottate*

Giuliana Saporì, a proposito di SBN, il servizio bibliotecario che dovrebbe essere nazionale, denuncia l'assenza di un testo catalografico unico. Afferma che le RICA risalgono al 1979 «quando l'automazione non era ancora entrata nelle nostre biblioteche. A queste si è aggiunto il manuale dell'ICCU che integra le RICA per adattarle a SBN e quindi non costituisce un complesso uniforme; e poi via via negli anni si sono aggiunte nuove disposizioni che in parte si sommano a quelle, in parte le sostituiscono o le modificano. Insomma una congerie di fonti fra le

³¹ Il riferimento alla teoria dei sistemi può dare un supporto teorico anche alla definizione del concetto di qualità del catalogo.

³² L. A. HOLM, *Authority control in an international context in the new environment*, in «International cataloguing and bibliographic control», 28, no. 1 (Jan.-Mar. 1999), p. 11-13; *ONE project. Results and experiences*, in «International cataloguing and bibliographic control», 28, no. 1 (Jan.-Mar. 1999), p. 29-33.

quali anche un bibliotecario esperto si perde, figuriamoci un bibliotecario alle prime armi». La Saponi ha cercato di ovviare al problema realizzando un manuale in linea che integra le norme emanate in tempi diversi, intitolato *Manuale di applicazione delle regole di catalogazione italiane al Servizio bibliotecario nazionale*,³³ un osservatorio critico dell'applicazione delle RICA in SBN, iniziato dagli anni Ottanta.³⁴

Credo che esistano due ordini di problemi:

- a. la corrispondenza delle regole di catalogazione alle esigenze dei lettori;
- b. la corrispondenza del catalogo alle regole.

Se una regola o un codice di regole non corrispondono alle convenzioni adottate in un determinato contesto culturale vanno modificate. Il documento e il lettore restano gli stessi, ma cambiano le convenzioni citazionali e, pertanto, le modalità e i criteri di ricerca catalografica. Le regole, infatti, sono funzionali alla trasmissione delle informazioni e servono a dare coerenza e omogeneità alla struttura catalografica; dovrebbero essere essenziali, tendenzialmente una sola, come afferma provocatoriamente da tempo Michael Gorman.³⁵

È oramai improcrastinabile la verifica complessiva del codice di catalogazione italiano. Le RICA sono rimaste ufficialmente invariate,³⁶ mentre AACR sono state e sono costantemente aggiornate al pari delle regole spagnole, tedesche e francesi. Nel 1996 l'Ufficio centrale per i beni librari ha finalmente costituito la *Commissione permanente con il compito di curare il costante aggiornamento e le eventuali semplificazioni delle Regole per la compilazione del catalogo alfabetico per autori nelle biblioteche italiane*, nome che, com'è stato autorevolmente rilevato,³⁷ richiama le Regole del 1956, anziché le Regole del 1979; nel marzo 1998 l'AIB ha nominato il Gruppo di studio Catalogazione con il compito, fra gli altri, di studiare ipotesi di revisione di RICA.

La BNCF ha annunciato la revisione organica del *Soggettario*, di cui perlomeno sono stati editi cinque aggiornamenti, tre con criteri discutibili e due con criteri che rispecchiano la struttura sindetica del testo originale e parzialmente la

³³ Cfr.: http://www.cilea.it/Virtual_Library/bibliot/saponi/index.htm. L'homepage ha per titolo: *Manuale di applicazione delle regole di catalogazione italiane al Servizio bibliotecario nazionale*. Si legge, dopo il titolo: «Il manuale, scritto dalla dott. Giuliana Saponi [...] si basa sulle regole ICCU (Istituto centrale per il catalogo unico) e sulle regole RICA arricchite dalle modifiche aggiuntasi nel corso dell'esperienza SBN, basate su risultati di commissioni centrali nominate dall'ICCU. Il manuale è regolarmente aggiornato dall'autrice». *Guida alla catalogazione nell'ambito del Servizio bibliotecario nazionale* poi *Guida alla catalogazione in SBN* sono applicativi per la catalogazione in rete. Da segnalare anche una *mailing list* di discussione di problemi catalografici e tecnici di SBN gestita dall'ICCU.

³⁴ Da segnalare, inoltre: REGIONE LOMBARDIA, SETTORE CULTURA E INFORMAZIONE, SERVIZIO BIBLIOTECHE E BENI LIBRARI E DOCUMENTARI, *Raccomandazioni per la catalogazione nelle biblioteche di pubblica lettura*. Milano: [Regione Lombardia], 1991.

³⁵ Cfr. L. CROCETTI, *AACR2 in edizione italiana. Un'introduzione alle regole di catalogazione angloamericane*, in «Biblioteche oggi», vol. 15, n. 8 (1997), p. 12-19.

³⁶ Non sono state redatte le norme per i cosiddetti materiali speciali e non è stato dato l'avvio al loro commento, nonostante la commissione incaricata di redigerle avesse auspicato un controllo costante.

³⁷ D. MALTESE, *Le AACR2 ora anche in italiano*, in «Accademie e biblioteche d'Italia», a. 65, n. 4 (1977), p. 5-16.

innovano, *Voci di soggetto. Aggiornamento 1986-1996* del 1997 e *Voci di soggetto. Aggiornamento 1986-1998* del 1999.³⁸

L'AIB ha sponsorizzato la creazione di un gruppo di ricerca sull'indicizzazione per soggetto (GRIS), che ha prodotto la *Guida all'indicizzazione per soggetto* nel 1996.³⁹

Tutt'altro discorso per le Tavole di classificazione Dewey, costantemente aggiornate da un gruppo di lavoro esteso e competente, edite ad intervalli sempre più ristretti, per motivi culturali come sostengono alcuni, per motivi economici come malignano altri.

3. Competenza, numero e rapidità di lavoro del personale

Personale qualificato e in numero adeguato assicura tempi di lavoro minimi e risultati ottimali. Le biblioteche ricorrono sempre più spesso a personale avventizio reclutato tramite gare di appalto rivolte a cooperative. Il ricorso alle cooperative è una soluzione positiva per favorire l'inserimento di giovani nel mondo del lavoro e per risolvere problemi catalografici altrimenti irrisolvibili. Diventa pernicioso nel momento in cui la biblioteca (o l'ente proprietario) usa come unico criterio di selezione il prezzo inferiore; conseguenza inevitabile è un risultato catalografico qualitativamente insoddisfacente e un trattamento economico inadeguato e talora umiliante dei lavoratori. Il risultato di bassa qualità dipende quasi sempre dalla necessità dei catalogatori di ridurre i tempi di lavorazione per ottenere un riscontro economico, ristrettezza temporale che si trasforma talora in frustrazione perché impedisce loro di esprimere il valore professionale di cui sono generalmente in possesso. Pur tuttavia la *rapidità del tempo di lavoro* della catalogazione è un indice qualitativo importante, che si raggiunge, banalmente, aumentando il numero del personale, ovvero il *budget*. La rapidità incide sulla completezza e sull'aggiornamento delle informazioni rese disponibili all'utente; minore è il tempo di sosta del documento sul tavolo del catalogatore, maggiore è la qualità del servizio offerto.

4. Disponibilità di basi di dati e di repertori

La possibilità di consultare repertori è un fattore essenziale per la qualità del catalogo. Si pongono due problemi:

- a. la qualità delle fonti da cui attingere informazioni;
- b. la qualità del lavoro dell'agenzia che ha il compito di catalogare.

³⁸ *Soggettario per i cataloghi delle biblioteche italiane*, a cura della Biblioteca nazionale centrale di Firenze. [Roma]: Centro nazionale per il catalogo unico delle biblioteche italiane e per le informazioni bibliografiche, 1956. Rist. anastatica: 1985. *Soggettario per i cataloghi delle biblioteche italiane. Liste di aggiornamento, 1956-1985*, a cura della Biblioteca nazionale centrale di Firenze. Roma: Istituto centrale per il catalogo unico delle biblioteche italiane e per le informazioni bibliografiche, 1988. Ristampa anastatica con i tre aggiornamenti. *Soggettario per i cataloghi delle biblioteche italiane. Liste di aggiornamento, 1956-1976*. Firenze: Biblioteca nazionale centrale, 1977. *Soggetti. Liste di aggiornamento, 1956-1980*. Firenze: Biblioteca nazionale centrale, 1982. *Soggetti. Liste di aggiornamento, 1956-1985*. Firenze: Biblioteca nazionale centrale, 1988. *Voci di soggetto. Aggiornamento 1986-1996*. Milano: Editrice bibliografica, c1997. *Voci di soggetto. Aggiornamento 1986-1998*. Milano: Editrice bibliografica, c1999.

³⁹ ASSOCIAZIONE ITALIANA BIBLIOTECHE. Gris, Gruppo di ricerca sull'indicizzazione per soggetto, *Guida all'indicizzazione per soggetto*. Roma: Associazione italiana biblioteche, 1996. Ristampa: 1997.

Se la fonte è qualitativamente scadente come si può pretendere un risultato di qualità?

La catalogazione dovrebbe essere compiuta solo dall'agenzia bibliografica nazionale, da grandi sistemi che prevedono la catalogazione partecipata (chi prima dispone di un documento non catalogato, prima immette i dati), da biblioteche *generatrici* (biblioteche con fondi storici consistenti e precipui) e da servizi di catalogazione. Ogni progetto di cooperazione dovrebbe ridurre, possibilmente eliminare, la catalogazione originaria a favore della catalogazione derivata. La biblioteca, soprattutto quella pubblica, dovrebbe importare le registrazioni da basi di dati disponibili *on line* e da CD-ROM. La biblioteca dovrebbe catturare la registrazione, validarla, aggiungere i dati locali e la collocazione. La cattura di dati assicura un buon livello qualitativo perché l'agenzia che ha creato l'informazione può vantare la presenza di personale qualificato e stabile, e dei repertori necessari.

Uno dei compiti primari delle agenzie nazionali dovrebbe essere la produzione tempestiva della bibliografia nazionale e la pubblicazione di strumenti di lavoro, quali liste di voci controllate di nomi e di titoli di opere anonime (*authority lists*). Un lavoro che le agenzie bibliografiche statunitensi e europee, tedesca e francese in particolare, stanno svolgendo da tempo, si pensi alla pubblicazione di PMA1 e PMA2 (uscito da Saur nel gennaio 2000) e di PAN, lavoro che in Italia è svolto da privati – vedi *DOC*⁴⁰ – o da associazioni professionali come l'ABEI – vedi *ACOLIT*.⁴¹

5. *Software e hardware utilizzati*

La dotazione informatica della biblioteca incide sulla qualità del catalogo in modo significativo; una attrezzatura all'avanguardia e il *software* di ultima generazione permettono raffinate opzioni di ricerca e di reperimento delle informazioni, con impiego ottimale di tempo. La natura fisica del catalogo ha sempre inciso sulla strutturazione delle informazioni e sulla normativa catalogografica (cfr. le elaborazioni di Panizzi, Jewett, Cutter). Il catalogo a dizionario, il catalogo a volume e il catalogo a schede mobili hanno avuto normative specifiche e modalità di lettura peculiari. La tipologia *hardware* e la qualità del *software* incidono direttamente sulla natura e sulla qualità del catalogo.

6. *Chiarezza e leggibilità del catalogo*

a. Nel passaggio ancora non completato dal catalogo cartaceo al catalogo elettronico, la metodologia seguita per il trasferimento delle informazioni sul nuovo supporto incide sulla qualità. Non si può avere la certezza di un risultato qualitativamente alto usando surrogati per creare nuovi surrogati, benché la strada della catalogazione retrospettiva basata sulle registrazioni cartacee anziché sulla catalogazione originale sia una strada obbligata per

⁴⁰ V. VOLPI, *DOC. Dizionario delle opere classiche. Intestazioni uniformi degli autori, elenco delle opere e delle parti componenti, indici degli autori, dei titoli e delle parole chiave della letteratura classica, medievale e bizantina*. Milano: Editrice Bibliografica, 1994, p. 16. *DOC* si discosta in alcuni casi da *RICA* per nomi di autori classici e medievali che compaiono nei repertori in forma diversa da quella presente negli esempi del codice italiano.

⁴¹ ASSOCIAZIONE BIBLIOTECARI ECCLESIASTICI ITALIANI, *Acolit. Autori cattolici e opere liturgiche. Una lista di autorità*, diretto da Mauro Guerrini. Milano: Editrice Bibliografica, 1998- . Vol. I: *Bibbia, Chiesa cattolica, Curia romana, Stato pontificio, Vaticano, papi e antipapi*, 1998.

ragioni economiche e temporali.⁴² Se il catalogo cartaceo è un catalogo di qualità è probabile, non certo, che il nuovo supporto rispecchi questo attributo. Al contrario, se il catalogo di partenza è di fattura mediocre, è ovvio che non possiamo aspettarci niente di buono, anzi vi sarà inevitabilmente un incremento di errori e il pericolo di creare mostri bibliografici. La catalogazione crea un linguaggio che è a sua volta testo. La qualità consiste nel controllo formale del linguaggio documentario della registrazione catalografica. La qualità della registrazione decresce con l'aumento della distanza informazionale dagli oggetti analizzati a causa di errori volontari (falsificazione) e involontari (banali errori di digitazione).⁴³ La qualità del catalogo consiste, dunque, nella sua capacità di permettere al lettore di *individuare* un documento in modo certo, tramite la selezione di quegli elementi che *caratterizzano* l'insieme di cui la pubblicazione descritta è un *testimone*: di permettere di *individuare* e di *caratterizzare* la pubblicazione in quanto *supporto* e in quanto *messaggio*, di creare una corrispondenza fra i dati della pubblicazione e le informazioni della registrazione ottenuta, ricostruendo l'*individualità* del documento tramite la presentazione delle caratteristiche distintive che, con terminologia FRBR, riguardano l'*opera*, l'*espressione*, la *manifestazione* e l'*item*. In definitiva la qualità del catalogo sta nella sua capacità di trasmettere informazioni e di tener conto degli altri strumenti di comunicazione e di informazione (repertori) con cui si integra.

- b. I cataloghi italiani usano raramente l'IGM, l'indicazione generale del materiale (*general material designation*), notizia prevista facoltativamente da ISBD 1.2 e da AACR2 1.C1. Si tratta, come sappiamo, di una informazione che si trova dopo il titolo proprio e che informa il lettore della classe generale di materiale a cui la pubblicazione appartiene, ovvero se le informazioni della registrazione che sta leggendo si riferiscono ad una espressione a stampa, oppure ad una espressione manoscritta, elettronica, musicale, video, audio, ...⁴⁴ Il catalogo cartaceo poteva farne a meno, perché era impropriamente diviso in tante componenti fisiche (catalogo dei libri, catalogo dei periodici, catalogo dei manoscritti ...), mentre il catalogo elettronico è multimediale e il titolo *Aida* può corrispondere ad una partitura, come ad un libro, ad una pellicola cinematografica, ad una videoregistrazione di una rappresentazione teatrale ...
- c. Un difetto che accomuna la maggior parte dei cataloghi elettronici di reti di biblioteche è la presenza di più registrazioni per una stessa pubblicazione – i famigerati *duplicati* – ed, all'inverso, seppure in misura minore, ma più subdola, perché invisibile rispetto ai duplicati, una sola registrazione per pubblicazioni differenti. Tutto questo incide negativamente sulla leggibilità del catalogo. I duplicati mescolano edizioni diverse della medesima opera con più registrazioni della medesima pubblicazione ciascuna con micro o macro differenze rispetto alle altre registrazioni, dovute ad una catalogazione

⁴² Il Gruppo di lavoro sulla catalogazione retrospettiva nominato dalla Regione Toscana ha redatto un testo assai ampio nel dicembre 1999, di prossima pubblicazione a cura della Regione Toscana.

⁴³ Cfr. P. INNOCENTI, *Metodi e tecniche nella ricerca bibliografica*, cit.

⁴⁴ AACR2 1.C1 presenta due elenchi, il primo per le agenzie britanniche, il secondo per quelle d'Australia e Stati Uniti.

disomogenea compiuta in tempi e in luoghi diversi.⁴⁵ Molte reti locali (provinciali, intercomunali ...) presentano un catalogo collettivo *cumulato*, non un catalogo collettivo *integrato*. Le biblioteche aderenti alla rete hanno compiuto un'encomiabile sommatoria di dati, senza aver provveduto ad alcun controllo di qualità. Il risultato è la presenza nella base di numerosi duplicati: la registrazione di una pubblicazione posseduta da più biblioteche o posseduta in più copie dallo stesso istituto non dà come risultato 1, bensì un numero che corrisponde alla somma delle registrazioni prodotte. Quando così è, il catalogo confonde anziché servire. Le duplicazioni sono duplicemente dannose perché:

1. creano sconcerto nel lettore;
2. intasano il catalogo con informazioni che rallentano la ricerca in quanto occupano inutilmente spazio nella memoria del sistema.

Il problema della duplicazione delle registrazioni ha origine con la nascita stessa del catalogo collettivo, con la cumulazione indifferentemente delle schede cartacee ed elettroniche, e ha come unico rimedio la *catalogazione integrata*: impostare *ab initio* il catalogo collettivo. Aggiustare i problemi a posteriori, come avviene con lo *schiacciamento* dei dati catalografici duplicati, è una soluzione delicata, lunga, costosa, dalle conseguenze imprevedibili, che l'esperienza dimostra essere disastrosa in molti casi.

- d. In un contesto di cooperazione, la qualità del catalogo deriva dal coordinamento organico di competenze diverse, dei singoli e delle biblioteche, dalla catalogazione compiuta in luoghi deputati, dall'uso di un linguaggio comune, dalla condivisione delle scelte, dalla maturazione dell'esperienza, da una direzione autorevole e sensibile alle novità tecnologiche e catalografiche, e attenta alle sollecitazioni del pubblico e della comunità bibliotecaria, nelle componenti professionale e accademica.

7. Capacità di lettura dell'utente

Il fattore più importante e determinante è un elemento esterno al catalogo, l'utente, il quale non incide nella sua realizzazione. Il lettore deve essere in grado di sfruttare lo strumento catalogo, pena l'inefficacia di qualsiasi eccellenza raggiunta. Il requisito fondamentale per il buon esito di ogni ricerca (*on line* o cartacea) è, infatti, «la conoscenza della struttura dell'archivio indagato».⁴⁶ La qualità del catalogo è direttamente proporzionale alla possibilità che il lettore svolga ricerche senza la mediazione del bibliotecario. Essenziali divengono la segnaletica e i corsi di istruzione, talora di alfabetizzazione, all'uso dell'OPAC, come quelli promossi dall'Università di Firenze per studenti e docenti. Viceversa il catalogo più infimo informa un utente smaliziato ed esperto in grado di leggere oltre il testo ed oltre gli errori dei *records*.

⁴⁵ Casi più frequenti sono il trattamento di informazioni complementari del titolo, talora trattate come parte del titolo e talora come complemento del titolo, talora non selezionate, e la registrazione delle formulazioni di responsabilità.

⁴⁶ S. Hénin, nell'intervento presentato alla tavola rotonda *L'impatto dei CD-ROM sui servizi al pubblico*, coordinata da A. Petrucciani, edito in: ASSOCIAZIONE ITALIANA BIBLIOTECHE, *L'informazione a portata di mano*, cit., p. 147.

8. Funzionalità della registrazione rispetto all'utenza

a. Il catalogo è tanto più efficace quanto più è modellato sulle caratteristiche della raccolta, quanto più è funzionale alle esigenze dell'utenza, quanto più rifugge da ogni astrattezza o chiusura in se stesso. La registrazione catalografica diviene di qualità nella misura in cui riesce a selezionare dal documento gli elementi necessari e indispensabili per il pubblico a cui si rivolge. La quantità degli elementi descrittivi non è di per sé sinonimo di qualità: può facilmente trasformarsi in orpello o diventare esercizio di stile fine a se stesso. FRBR⁴⁷ – l'elaborazione teorica più originale dai *Principi di Parigi* del 1961 ad oggi – presenta i requisiti funzionali della registrazione bibliografica ideale. FRBR, edita nel 1998 e tradotta in italiano dall'ICCU nel gennaio 2000, è il «rapporto finale» di uno studio prodotto da un gruppo di lavoro dell'IFLA, presieduto da Olivia Madison, che delinea «con l'uso di termini chiaramente definiti, le funzioni svolte da un record bibliografico rispetto ai vari *media*, alle varie applicazioni e ai vari bisogni dell'utente».⁴⁸ FRBR presenta un modello di record essenziale ed esauriente per le esigenze e le aspettative del lettore. Il modello tiene «conto dell'intero spettro di funzioni di un record bibliografico nella sua accezione più ampia»,⁴⁹ ossia delle funzioni che riguardano gli elementi descrittivi, i punti di accesso (nome, titolo, soggetto, etc.), altri elementi organizzativi, quali gli schemi di classificazione, e le note. FRBR studia su basi nuove cosa debba fornire un record e quale sia il suo fine, in un'ottica di economia dei costi e dei tempi di catalogazione e, al contempo, di garanzia di qualità. FRBR considera interlocutori i lettori, i bibliotecari, gli editori, i distributori, i venditori al dettaglio, i fornitori e gli utenti di servizi di informazione. Il *report* riguarda l'ampio «raggio di applicazione» dei record «nel contesto degli acquisti o delle acquisizioni, della catalogazione, della gestione dell'inventario, della circolazione, del prestito e della conservazione così come delle informazioni bibliografiche e della ricerca. Come risultato, gli attributi e le relazioni identificati nello studio riflettono la varietà di uso che viene fatto delle informazioni bibliografiche e l'importanza per gli utenti degli aspetti, sia di contenuto sia di forma, dei materiali descritti nei record bibliografici».⁵⁰ FRBR «si sforza di definire in modo sistematico quale informazione l'utente si aspetta di trovare in un record bibliografico e come quell'informazione viene utilizzata».⁵¹ FRBR ha due scopi:

- a. l'abbassamento degli alti costi legati al controllo bibliografico e di autorità;
- b. la conservazione e la crescita della qualità in relazione al crescente interesse per la condivisione dei dati bibliografici.

⁴⁷ IFLA STUDY GROUP ON THE FUNCTIONAL REQUIREMENTS FOR BIBLIOGRAPHIC RECORDS, *Functional requirements for bibliographic records: final report*, approved by the Standing Committee of the IFLA Section on Cataloguing. München: Saur, 1998.

⁴⁸ Ibidem, p. 7.

⁴⁹ Ibidem, p. 2.

⁵⁰ Ibidem, p. 4.

⁵¹ Ibidem, p. 3.

FRBR comporterà un riesame fondamentale della registrazione catalografica per soddisfare il ventaglio sempre più ampio di esigenze e di aspettative degli utenti.

b. FRANAR (Functional Requirements and Numbering of Authority Records) sviluppa e circoscrive le finalità di FRBR agli *authority records*. L'IFLA ha costituito nel 1999 il Working Group on Functional Requirements and Numbering of Authority Records, presieduto da Françoise Bourdon, sotto gli auspici della Divisione IV, Controllo Bibliografico, e del programma UBCIM. Il gruppo continua il lavoro del precedente Working Group on Minimal Level Authority Record and ISADN (International Standard Authority Data Number) e ha tre finalità:

1. definire i requisiti funzionali degli *authority records*, così come FRBR definisce i requisiti delle registrazioni bibliografiche;
2. studiare la fattibilità e l'uso di un ISADN, individuare gli utenti interessati, determinare per quale tipo di *authority records* sia necessario, stabilire la struttura di questo codice di identificazione e il tipo di gestione necessario;
3. collaborare con altri gruppi di lavoro che si occupano di *authority files*, quali INDECS (Interoperability of Data in E-Commerce Systems), ICA/CDS (International Council on Archives/Committee on Descriptive Standards) ISO/TC46 per quanto riguarda la creazione di sistemi di numerazione internazionali e di standard descrittivi, CERL (Consortium of European Research Libraries).

FRBR presenta (e in futuro FRANAR presenterà) una mappatura completa di entità, attributi e relazioni di un record bibliografico. La singola biblioteca o il sistema di biblioteche sceglieranno i requisiti funzionali alle proprie esigenze.

9. Ad ogni lettore il suo catalogo

- a. La qualità consiste nella rispondenza del catalogo alle attese del lettore, si ha quando il catalogo è *user oriented*. Parafrasando Ranganathan potremmo dire: *ad ogni lettore il suo catalogo*.
- b. Esiste o, meglio, dovrebbe esistere un *livello comune* e un *livello locale* del catalogo. Il livello comune dovrebbe presentare uno schema omogeneo delle informazioni e una descrizione essenziale (*minimum level*), tipo quella prevista dal punto 1.0D di AACR2, sufficiente a descrivere un documento in modo non ambiguo o tipo quella rappresentata da BLNBR (Basic Level National Bibliographic Record = Requisiti di base per record di bibliografie nazionali). Il catalogo condiviso dovrebbe presentare sul *monitor* informazioni snelle, essenziali; informazioni dettagliate dovrebbero essere leggibili solo su richiesta di un lettore interessato. La definizione del livello *descrittivo locale* spetta all'insieme delle biblioteche aderenti alla rete, ad un gruppo ristretto di biblioteche od anche ad una singola biblioteca, e prevede ulteriori dettagli descrittivi (o, più raramente, ulteriori semplificazioni) e la registrazione di tutte

quelle notizie che siano ritenute necessarie; è una decisione che deve essere assunta dopo aver compiuto una analisi approfondita delle esigenze dell'utenza. Note sull'esemplare sono riportate esclusivamente nell'archivio locale. La biblioteca, ad esempio, non dovrebbe adottare acriticamente il livello descrittivo usato dalla BNI, bensì dovrebbe preferire un livello finalizzato al pubblico a cui si rivolge. Le stesse RICA raccomandano una diversità di presentazione fra le registrazioni prodotte dalla BNI e quelle prodotte (o importate) dalle varie tipologie di biblioteca. Questa affermazione può essere letta come contraddittoria rispetto alla necessità del controllo bibliografico universale che implica la redazione di un catalogo standard, rivolto all'insieme degli utenti. Non lo è, perché non esiste un utente-tipo; ciascuna biblioteca ha il proprio pubblico.

- c. Il catalogo arricchisce l'offerta informativa nel momento in cui consente l'accesso diretto a documenti disponibili in remoto tramite *Internet*, uniti alla registrazione da un *link* che permette di aprire il sito semplicemente cliccando sulla URL. Sta alla biblioteca selezionare i campi disciplinari su cui focalizzare l'attenzione, operazione complessa in una biblioteca pubblica, più facile da realizzare in una biblioteca specializzata. Si tratta di un servizio che rientra nei compiti di mediazione tipici della biblioteca. C'è chi ha visto in questa scelta di documenti una sorta di marchio di qualità assegnato dalla biblioteca all'immenso panorama di risorse elettroniche ad accesso remoto.

10. *Livello e frequenza della manutenzione*

È un punto essenziale. Il catalogo necessita di aggiornamento costante e di verifiche continue del proprio stato di salute. Non esiste una qualità astratta valida fuori dal tempo o, meglio, esiste una qualità raggiunta in un determinato periodo e che resta valida solo in una dimensione storica se non riesce a riequilibrarsi ogni momento alle mutate esigenze dei lettori e dell'ambiente culturale entro cui si pone il catalogo. I ritocchi sono dovuti alla scoperta di errori di catalogazione, a nuove indagini bibliografiche, a nuove scoperte scientifiche (ad esempio, un'opera considerata tradizionalmente anonima viene abbinata ad un autore), alla opportunità di aumentare o ridurre i dati inseriti (sono gli *authority records* che necessitano di maggior manutenzione), all'adozione di una nuova edizione di Dewey o di ISBD, alla diffusione di una nuova tavola di traslitterazione in caratteri latini (ad esempio la norma ISO 843.3 del 1997 che stabilisce i criteri di traslitterazione dai caratteri greci⁵²), al conio di una nuova voce di soggetto dovuta alla garanzia bibliografica e, in generale, all'abbandono di convenzioni catalografiche per altre ritenute maggiormente valide alle funzione che svolge il catalogo. Non sempre l'introduzione di una novità è garanzia di qualità. Una voce di soggetto nuova deve rispondere alle aspettative dell'utenza e deve avere una garanzia letteraria; è introdotta se la biblioteca possiede opere che possono essere indicizzate a questo descrittore e se questo descrittore è effettivamente utilizzabile. *Bonifica* è altra cosa da *monitoraggio*, e è una operazione che viene condotta saltuariamente o prima che la biblioteca decida di

⁵² INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, *Information and documentation – Conversion of Greek characters into Latin characters*, Gènève, ISO, 1997. La norma sostituisce la precedente emanata nel 1968.

porre il catalogo sotto controllo costante; è una operazione impegnativa che richiede personale estremamente esperto e tempi di lavoro relativamente ampi. Bonifica e monitoraggio sono due attività essenziali per assicurare qualità al catalogo.

Elogio dell'imperfezione

Rita Levi Montalcini scrive in *Elogio dell'imperfezione* che gli insetti avevano un cervello perfettamente sviluppato già 300 o 400 milioni di anni fa; gli umani lo avevano imperfetto. Durante questo periodo l'uomo ha sviluppato un cervello e una coscienza ben superiori a quella degli insetti. È noto, infatti, che la consapevolezza della perfezione porta alla stasi e la consapevolezza dell'imperfezione porta al dinamismo. I nostri cataloghi sono imperfetti e lo constatiamo tutte le volte che li consultiamo da utenti, in Italia come altrove. La consapevolezza dell'imperfezione non può che favorire la loro crescita qualitativa, magari in un tempo minore rispetto a quello impiegato dal cervello umano per evolversi più del cervello degli insetti.